



DKV MOBILITY GROUP

Procedura reklamacji

Zgodnie z niemiecką ustawą o łańcuchu do

Status	Styczeń 2024 r.
Właściciel dokumentu	Group Compliance Office
Wersja językowa	PL

DKV MOBILITY GROUP jest świadomy swojej odpowiedzialności społecznej, etycznej i środowiskowej w firmie i całym łańcuchu dostaw. W związku z tym wdrożył skuteczną procedurę składania naruszeń, za pośrednictwem której można zgłaszać nieetyczne praktyki dotyczące praw człowieka i zagrożeń dla środowiska lub naruszeń praw człowieka i zobowiązań środowiskowych. W celu ochrony poufności proces składania naruszeń może być również przeprowadzany anonimowo. Group Compliance Office w DKV MOBILITY GROUP jest odpowiedzialny za proces składania naruszeń.

Spis treści

1 Wprowadzenie.....	3
2 Kanały zgłoszeń.....	3
3 Procedura zgłaszania nieprawidłowości	4
3.1 Zgłaszanie nieetycznych praktyk.....	4
3.2 Sprawdzanie zgłoszenia	4
3.3 Omówienie faktów.....	4
3.4 Śledzenie wdrożonych środków naprawczych	4
3.5 Przekazywanie informacji zwrotnych.....	5
3.6 Polubowne rozstrzygnięcie naruszeń	5
4 Poufność i bezstronność	5

1 Wprowadzenie

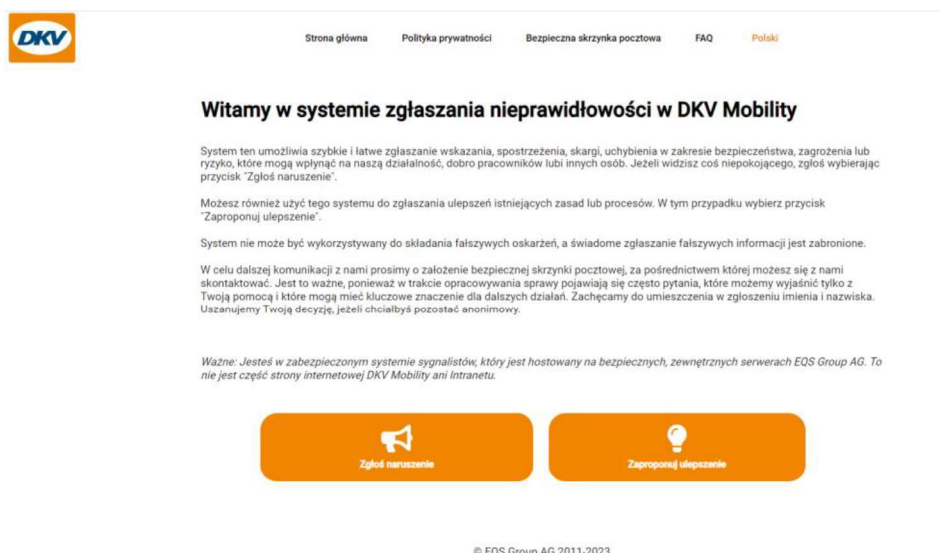
Dotyczy wszystkich sygnalistów, którzy chcą zwrócić uwagę na zagrożenia dla praw człowieka i środowiska oraz naruszenia praw człowieka i zobowiązań środowiskowych, które powstały lub mogą powstać w naszej działalności lub w naszym łańcuchu dostaw.

Oprócz wypróbowanych i sprawdzonych kanałów kontaktu, stworzyliśmy system zgłaszania nieprawidłowości poprzez platformę, która może być wykorzystywana do przekazywania informacji online. Informacje są rejestrowane w przejrzystym procesie, który w najlepszy możliwy sposób zabezpiecza uzasadnione interesy wszystkich zaangażowanych stron. Zgłoszenia są przetwarzane, przechowywane i archiwizowane z zachowaniem niezbędnej poufności.

System zgłaszania nieprawidłowości ma na celu zapewnienie jak największej ochrony zarówno osobom zgłaszającym nieprawidłowości, jak i tym, których one dotyczą. Dochodzenia są wszczynane dopiero po dokładnym wstępnym przeglądzie i jeśli istnieją uzasadnione przesłanki wskazujące na popełnienie przestępstwa. Dochodzenia prowadzone są w sposób poufny. Informacje są przetwarzane w ramach uczciwego, szybkiego i poufnego procesu. Dochodzenia są koordynowane przez Group Compliance Office.

2 Kanały zgłoszeń

- elektroniczny system zgłaszania nieprawidłowości dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/



The screenshot shows the DKV Mobility whistleblowing system interface. At the top, there is a navigation bar with the DKV logo and links for 'Strona główna', 'Polityka prywatności', 'Bezpieczna skrzynka pocztowa', 'FAQ', and 'Polski'. The main heading is 'Witamy w systemie zgłaszania nieprawidłowości w DKV Mobility'. Below this, there is a paragraph explaining the system's purpose: 'System ten umożliwia szybkie i łatwe zgłaszanie wskazania, spostrzeżenia, skargi, uchybienia w zakresie bezpieczeństwa, zagrożenia lub ryzyko, które mogą wpłynąć na naszą działalność, dobro pracowników lubi innych osób. Jeżeli widzisz coś niepokojącego, zgłoś wybierając przycisk 'Zgłoś naruszenie'.' Another paragraph states: 'Możesz również użyć tego systemu do zgłaszania ulepszeń istniejących zasad lub procesów. W tym przypadku wybierz przycisk 'Zaproponuj ulepszenie'.' A third paragraph notes: 'System nie może być wykorzystywany do składania fałszywych oskarżeń, a świadome zgłaszanie fałszywych informacji jest zabronione.' A fourth paragraph explains: 'W celu dalszej komunikacji z nami prosimy o założenie bezpiecznej skrzynki pocztowej, za pośrednictwem której możesz się z nami skontaktować. Jest to ważne, ponieważ w trakcie opracowywania sprawy pojawiają się często pytania, które możemy wyjaśnić tylko z Twoją pomocą i które mogą mieć kluczowe znaczenie dla dalszych działań. Zachęcamy do umieszczenia w zgłoszeniu imienia i nazwiska. Uzasnamy Twoją decyzję, jeżeli chciałbyś pozostać anonimowy.' At the bottom, there is a note: 'Ważne: Jesteś w zabezpieczonym systemie sygnalistów, który jest hostowany na bezpiecznych, zewnętrznych serwerach EQS Group AG. To nie jest część strony internetowej DKV Mobility ani Intranetu.' Two large orange buttons are visible: 'Zgłoś naruszenie' (with a megaphone icon) and 'Zaproponuj ulepszenie' (with a lightbulb icon). The footer contains the copyright notice: '© EQS Group AG 2011-2023'.

- E-mail na adres compliance@dkv-mobility.com
- telefonicznie +49 (0) 2102 5517 - 500

3 Procedura zgłaszania nieprawidłowości

3.1 Zgłaszanie nieetycznych praktyk

Nieetyczne praktyki można zgłaszać za pośrednictwem kanałów opisanych w punkcie 2. Osoba dokonująca zgłoszenia zazwyczaj otrzyma potwierdzenie jego otrzymania w ciągu 7 dni.

Jeśli nieprawidłowości są raportowane za pośrednictwem wewnętrznych organów DKV (np. kierownika liniowego, rady zakładowej), odpowiedni odbiorcy są zobowiązani do poinformowania Group Compliance Office. Group Compliance Office rejestruje następnie skargę w elektronicznym systemie zgłaszania nieprawidłowości. Gwarantuje to, że wszystkie procesy są udokumentowane w identyfikowalny sposób.

3.2 Sprawdzanie zgłoszenia

Na początku procedury składania skarg Group Compliance Office sprawdza, czy nieprawidłowość wchodzi w zakres przepisów ustawowych. Jeśli tak nie jest, osoba zgłaszająca naruszenie otrzymuje informację zwrotną z uzasadnieniem.

3.3 Omówienie faktów

Group Compliance Office będzie koordynować dalsze kroki w celu wyjaśnienia faktów. Jeśli nie jest możliwe zweryfikowanie faktów dotyczących sprawy z powodu braku informacji, Group Compliance Office skontaktuje się z osobą zgłaszającą nieprawidłowości w celu uzyskania dalszych informacji.

Fakty dotyczące sprawy są następnie omawiane z sygnalistą w celu lepszego zrozumienia naruszenia. Na tej podstawie można później opracować możliwe rozwiązanie. W ramach procesu wyjaśniania omawiane są z sygnalistą oczekiwania dotyczące wszelkich środków zapobiegawczych lub naprawczych.

Group Compliance Office ma prawo zaangażować w dochodzenie inne jednostki wewnętrzne w charakterze pomocniczym i/lub informacyjnym (np. Audyt Wewnętrzny, Dział Kadr).

3.4 Śledzenie wdrożonych środków naprawczych

Group Compliance Office przygotowuje raport końcowy z zakończenia dochodzenia, określający fakty dotyczące sprawy oraz istnienie lub nieistnienie naruszenia lub ryzyka. Jeśli w raporcie końcowym zostanie stwierdzone, że doszło do naruszenia praw człowieka i/lub obowiązków w zakresie ochrony środowiska, lub że naruszenie to ma miejsce lub jest nieuchronne, podejmowane są lub wdrażane środki zaradcze.

Skuteczność środków naprawczych jest weryfikowana i dokumentowana przez Group Compliance Office. W razie potrzeby środki naprawcze są korygowane.

3.5 Przekazywanie informacji zwrotnych

Osoba zgłaszająca nieprawidłowości otrzyma informację zwrotną od Group Compliance Office nie później niż trzy miesiące po złożeniu skargi.

3.6 Polubowne rozstrzygnięcie naruszeń

Opcjonalnie sygnaliście może zostać zaproponowana procedura polubownego rozwiązania skargi (np. mediacja, postępowanie pojednawcze lub arbitraż wewnętrzny). W tym procesie zaangażowane strony próbują znaleźć polubowne rozwiązanie przy pomocy neutralnej i mediującej strony trzeciej. Nacisk kładziony jest tutaj na współpracę zorientowaną na rozwiązanie i opracowanie środków zaradczych lub zapobiegawczych.

Wymaga to jednak, aby tożsamość osoby dostarczającej informacje była znana lub aby osoba ta zrzekła się anonimowości.

4 Poufność i bezstronność

Procedura składania naruszeń gwarantuje poufność osoby zgłaszającej i osób, których dotyczy zgłoszenie, a także ochronę ich danych osobowych. Dlatego zalecamy korzystanie z funkcji (anonimowej) bezpiecznej skrzynki pocztowej.

Każdy, kto traktuje sygnalistę w sposób obraźliwy lub dyskryminuje go w związku ze złożeniem naruszenia, wykorzystuje procedurę składania nieetycznych praktyk jako platformę do niepoważnych oskarżeń lub ujścia osobistej złości, celowo i złośliwie składa fałszywe oświadczenia lub dyskredytuje lub zniesławia innych, narusza swoje obowiązki wynikające z prawa (pracy). Zabronione jest również grożenie lub podejmowanie prób odwetu. Takie wykroczenia będą ścigane z najwyższą surowością.